

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A plataforma integrada Fala.br é o principal canal de recebimento de solicitações de informação feitas pelos cidadãos. O Serviço de Informação ao Cidadão é coordenado por servidoras lotadas no Gabinete da CNEN.

Em 2022, a CNEN respondeu todas as 99 solicitações de informação recebidas pela Plataforma Fala.br, levando um tempo médio de resposta de 18 dias – abaixo do limite máximo de 20 dias estipulados da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011. Figura 1.

Quanto ao nível de satisfação dos usuários, apenas 7 responderam, com médias em torno de 3.38/5,0, quanto ao nível de satisfação com o atendimento, e 4.25/5,0, quanto ao nível de compreensão das respostas fornecidas. Figura 2.

Ao longo do ano foram recebidos 11 recursos, todos devidamente respondidos dentro do prazo legal, sendo 8 em primeira instância e 3 em segunda instância. Figura 3.

A CNEN respondeu todas as questões recebidas, sendo que: 84% (Acesso Concedido); 7% (Acesso Negado); 4% (Acesso Parcialmente Concedido); 5% (Pergunta Duplicada). Figura 4.

Os acessos negados basearam-se nas hipóteses legais e se deveram, principalmente, a solicitação de dados pessoais e demanda de trabalhos adicionais.

Figura 01 – Dados Estatísticos Gerais do SIC CNEN



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Figura 02 – Nível de satisfação dos Usuários



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

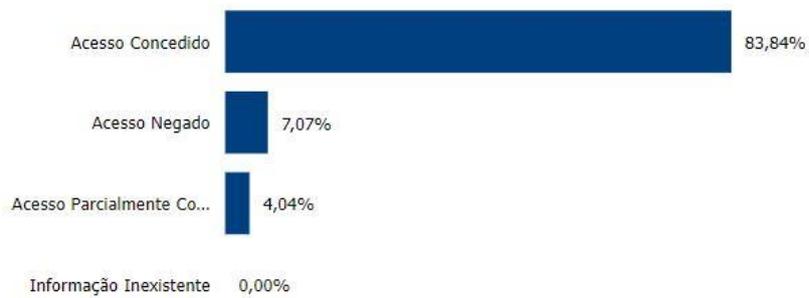
Figura 3 – Recursos



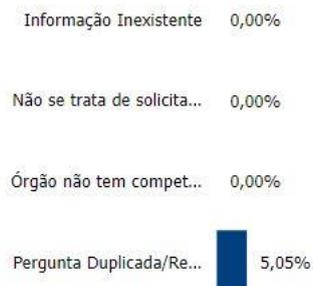
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Figura 4 – Tipos de Respostas

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>